

2017年3月8日

各位

会社名 株式会社東京個別指導学院  
代表者の 代表取締役社長 齋藤 勝己  
役職・氏名  
(コード番号 4745・東証第一部)  
問合せ先責任者  
社長室 伊藤 元繁  
TEL 03-6911-3216

## 経済産業省創設「おもてなし規格認証 2017」

### ★★ (紺認証) パイロット認証を取得

#### 当社のコアバリューであるホスピタリティ人材育成が評価

ベネッセグループの株式会社東京個別指導学院(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:齋藤 勝己)は、創業以来ホスピタリティ経営を推進してきた結果、2017年3月6日に、経済産業省が創設し一般社団法人サービスデザイン推進協議会が運営する「おもてなし規格認証 2017」の現時点で最高位である「★★(紺認証)」をNPO法人日本ホスピタリティ推進協会による認定審査のもと取得しました。今回認証された11社のうちの1社としてパイロット認証されており、教育業界では、初の「★★(紺認証)」認定になります。

経済産業省が2016年に創設した「おもてなし規格認証制度」は、サービス産業の生産性の向上と経営品質の向上を目的として、サービス品質を「見える化」することによって、サービス事業全体の成長、発展を促す仕組みです。サービス事業者が「おもてなし規格認証」に申請し、認定されることで、認証マークが付与され、サービス品質が「見える化」されます。当社は、今回、認証機関による審査を伴う「おもてなし規格認証 2017」に申請し、「★★(紺認証)」のパイロット認証認定をいただきました。

当社では、創業以来大切にしている、「ホスピタリティ」を最大の強みとして、日々お客様と接してまいりました。「やればできるという自信」「チャレンジする喜び」「夢を持つ事の大切さ」我々は、この3つの教育理念を世界に広める事業を通じ、1人ひとりの大切な人生を輝かせる事に全力を尽くす。という経営理念のもと、教育サービスを提供しております。

また、当社では、さらなる企業価値向上を目指し、顧客感動満足、従業員感動満足を高める活動をしております。NPO法人日本ホスピタリティ推進協会日本ホスピタリティ教育機構が認定するグローバル・ホスピタリティ・コーディネータ資格やホスピタリティ・コーディネータ資格を保有する社員を増やし、全社員、リーダー講師を対象にホスピタリティに関する研修を実施しております。これは、「ホスピタリティ」の概念を体系的に学び直し、単なる概念で終わらせてしまうのではなく、「教育サービスにおけるホスピタリティとは何か」を問いかけ、行動に移すことを目的としております。

教育業界では2020年に迎える大学入試改革など、環境変化が激しくなり、お客様のニーズの多様化が想定されます。今後もより一層、一人ひとりの課題解決に「ホスピタリティ」をもって向き合ってまいります。



## 【おもてなし規格認証 2017 概要】

### ■ サービス品質を「見える化」する認証制度：

経済産業省が、国内のサービス産業事業者のサービス品質を「見える化」するために創設。顧客・従業員・地域社会の満足度を高めるための取組 30 項目をチェックし、各認証において必要な基準を満たすことでマークや登録証または認証書を取得することができます。

### ■ 認証は 4 種類：

- 紅認証                   ...サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者(自己適合宣言)。  
→規格 30 項目中 15 項目以上該当。
- ★(金認証)               ...お客さまの期待を超えるサービス提供者(認証機関による審査<sup>※1</sup>)。  
→規格 30 項目中取組済 15 項目以上該当。
- ★★(紺認証)             ...独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者(認証機関による審査)。  
→規格 30 項目中取組済 21 項目以上該当及び人材育成などの属人的サービスの品質向上に向けた取組を行っている。
- ★★★(紫認証)<sup>※2</sup>...お客様の期待を大きく超える「おもてなし」提供者(現在検討中)。  
→規格 30 項目中取組済 24 項目以上該当及び人材育成などの属人的サービスの品質向上に向けた取組、業務効率化や顧客満足度向上のための独自の取組を行っている。

※1 認定機関(サービスデザイン推進協議会)に認定された「認証機関」による認証。

※2 現時点で紫認証はまだ始まっておりません。

### ■ 「おもてなし規格認証」ホームページ：

詳しくは右記のホームページをご参照ください。 <https://www.service-design.jp/>

## 【当社代表取締役社長 齋藤 勝己のコメント】

訪日外国人旅行客の急増もあり、日本人らしい「おもてなし」の精神を背景に「ホスピタリティ」が注目されています。このたびの受賞は、創業以来「ホスピタリティ」を信条としている当社にとっては、大変光栄に存じます。

現在当社では、相手を思いやる心、人と人との関係性を大切にする「ホスピタリティ」をコアに、一人ひとりの個性と学ぶ力を育むパーソナルな教育サービスを展開しております。

今後はさらに、社会性や対人関係構築力に寄与するサービスを開発し、お客様に提供してまいりたいと思います。

## 【株式会社東京個別指導学院について】 <https://www.tkg-jp.com/>

2017 年 3 月 8 日現在、小中高生を対象とする個別指導塾を直営にて 231 教室展開(首都圏 177 教室、関西圏 40 教室、愛知 8 教室、福岡 6 教室)。高いホスピタリティと万全の生徒ケアを実現した個別指導塾のパイオニアです。高品質・高付加価値なサービス提供にこだわり、多様化するニーズにきめ細かく対応しております。2007 年に株式会社ベネッセコーポレーション(現株式会社ベネッセホールディングス)と資本業務提携契約を締結し、連結子会社となっています。個別指導塾の他、サービスポートフォリオ拡充のため、株式会社ベネッセコーポレーションから事業を譲り受けた、幼児から小学生を対象とする一人ひとりの可能性を育むサービス、「Benesse サイエンス教室・Benesse 文章表現教室」を運営。また、2014 年 8 月より、生徒の自宅と教室をインターネットでつなぎ、双方向通信による個別指導「CCDnet」の運営を開始しました。ドミナント戦略によって全国の大都市圏で教室展開しておりますが、この CCDnet を活用し、より多くの学びの機会を創出するという CSV(Creating Shared Value: 共通価値の創造)の役割も担い、当社の出店地域以外の子どもたちにもご利用いただいております。

以上